



Tilburg University

En torno a la solución del problema de Orwell en la comunicación experimental de la estructura de la información en los sitios web

Renkema, J.

Published in:
Revista signos

Publication date:
2003

[Link to publication in Tilburg University Research Portal](#)

Citation for published version (APA):

Renkema, J. (2003). En torno a la solución del problema de Orwell en la comunicación experimental de la estructura de la información en los sitios web. *Revista signos*, XXXVI, 103-120.

General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

EN TORNO A LA SOLUCIÓN DEL PROBLEMA DE ORWELL EN LA COMUNICACIÓN GUBERNAMENTAL: INVESTIGACIÓN EXPERIMENTAL DE LA ESTRUCTURA DE LA INFORMACIÓN EN LOS SITIOS WEB*

JAN RENKEMA
UNIVERSIDAD DE TILBURG
HOLANDA

Resumen: Esta investigación sobre el diseño de los documentos en la Web investiga cómo potenciar al lector para que pueda saber más, cambiando la estructura de avance de la pantalla por una estructura modular compartimentalizada, explotando las posibilidades comunicacionales de la pantalla. En un experimento, se compararon dos versiones de una parte del sitio Web del Servicio de Impuestos Internos de Holanda en una situación en la que los sujetos tenían que obtener información y respuestas a preguntas acerca de los impuestos. Los resultados mostraron que la versión compartimentalizada era considerada más comprensible, más atractiva y más concisa que la versión similar a la de un papel. Sin embargo, la hipótesis concerniente al desempeño frente al texto y cambio de imagen no se pudieron confirmar. Posiblemente, esto se pueda explicar por la elección de los sujetos (nivel de educación muy alto) y el hecho de que la imagen de la institución gubernamental ya estaba establecida.

Palabras claves: diseño de documento, comunicación electrónica, comunicación gubernamental, organización sitio Web.

ON SOLVING ORWELL'S PROBLEM IN GOVERNMENTAL COMMUNICATION. EXPERIMENTAL RESEARCH INTO THE STRUCTURE OF WEBSITE INFORMATION

Abstract: This research into the design of website documents investigates how to empower the reader in knowing more by changing the original scroll structure into a modular compartmentalized structure, exploiting the possibilities of communication by screen. In an experiment two versions of a part of the Dutch Revenue Service's website were compared in a situation in which subjects had to collect information and answers concerning tax questions. The results showed that the compartmentalized version was judged as more comprehensible, more attractive and more concise than the website 'copied' from paper? However, the hypotheses on text performance and image change could not be confirmed. Possibly, this can be explained by the choice of the (highly educated) subjects and the fact that the governmental institution's image has already been established.

Key words: document design, electronic communication, governmental communication, website organization.

* Rachel van Bodegom condujo el experimento que se presenta en este informe como parte de su tesis para obtener el grado de Magister. Quisiera agradecer a Carel van Wijk por su apoyo estadístico y a Wendy Smeets por organizar la información.

1. Introducción

Un fenómeno curioso en las sociedades modernas es la ocurrencia simultánea de la creciente cantidad de información que los burócratas emiten al público y la expansión de la brecha comunicacional entre las organizaciones gubernamentales y los ciudadanos. Esta brecha comunicacional es una de las manifestaciones del llamado "Problema de Orwell". Chomsky acuñó el término "Problema de Orwell" en una de sus publicaciones políticas (Chomsky, 1986). El problema de Platón es que no tenemos respuesta a la pregunta de cómo podemos saber tanto siendo que poseemos información tan limitada. El problema de Orwell, por su parte, es que no tenemos respuesta a la pregunta inversa: ¿Cómo podemos saber tan poco siendo que tenemos tanta información? A continuación entrego algunos ejemplos generales y políticos de esta discrepancia entre la información y el conocimiento. Hay mucho que aprender de la historia acerca de cómo prevenir la guerra. Pero la única cosa que aprendemos de la historia es que no sabemos cómo aprender de ella. Existe mucha información sobre los 800 millones de personas que viven bajo el nivel de pobreza. Pero si realmente supiéramos esa información, seríamos capaces de proponer mejores medidas para desarrollar las economías de los países pobres. Siguiendo a Chomsky, podemos tratar de resolver el Problema de Orwell descubriendo los factores institucionales y de otro tipo que obstruyen la comprensión en áreas cruciales de nuestras vidas.

Para Chomsky, el problema de Platón se encuentra en el dominio científico y resolverlo es el objetivo de la investigación cognitiva y neurolingüística. Pero el problema de Orwell se encuentra, según su opinión, en un campo completamente distinto. No es un problema científico sino que fundamentalmente un asunto de acumular evidencia "para ilustrar lo que debería ser absolutamente obvio para un observador racional incluso en un examen superficial" (Chomsky, 1986:93).

Mi contribución comenzará con un punto de vista distinto, a saber, que para resolver el problema de Orwell se necesita hacer un análisis de la información presentada por las organizaciones gubernamentales. En ese contexto, el problema de Orwell debe situarse en el campo de estudio de las comunicaciones, y, especialmente, en el área del diseño de documentos. Si es verdad que los ciudadanos de los países occidentales desarrollados poseen información más que suficiente acerca de sus sociedades y que, sin embargo, no saben lo necesario para actuar como ciudadanos maduros, entonces la causa puede ser la naturaleza del lenguaje burocrático. A menudo, el lenguaje burocrático es visto como una mezcla de lenguaje impersonal, complicado, difuso y tradicional, "la jerga oficial" (ver Renkema, 1986). En Janssen y Neutelings (2001) se presentan varias investigaciones demostrando que un cambio en el uso del lenguaje que se utiliza en formularios, cartas y folletos gubernamentales tiene un efecto positivo en el intercambio de información. Hasta ahora, se ha puesto mucha atención en los cambios estilísticos que podrían optimizar los documentos gubernamentales, pero hay muchos otros aspectos que considerar en cuanto, por ejemplo, a la estructura de la información, especialmente en esta área en donde la información digital es cada vez más importante.

En este artículo he elegido un tema breve y bien definido, la información gubernamental sobre el pago de impuestos. La investigación se realizó en un

contexto holandés, pero ya que el contexto institucional en los Países Bajos no es tan distinto de las sociedades occidentales, los resultados también son relevantes para otras comunidades lingüísticas. Dentro de este tema, me he centrado en el fenómeno de la "concisión". La razón de esta limitación es que la explicación más razonable para la sobrecarga de información es la falta de concisión.

A continuación, destaco algunas características de la investigación del diseño de documentos (2). Luego sigo con una instrucción general sobre la escritura concisa (3). Esta visión general muestra resultados más bien decepcionantes, por lo que seleccioné un aspecto específico de la concisión a nivel de estructura, con particular atención a la comunicación digital. Este aspecto, llamado "seccionamiento" (o una estructura sin necesidad de desplazamiento en la pantalla), se explica y discute en el punto 4. En la sección 5 se informa acerca de un experimento en diseño web, en donde se pone más atención a preguntas sobre cómo diseñar distintos sitios web. En el punto 6 se presentan los resultados y en 7 se entregan conclusiones con respecto al aspecto estructural del diseño digital de documentos.

2. Investigación acerca del diseño de documentos funcionales

La investigación centrada en el diseño de documentos funcionales se puede describir de manera breve como un (1) acercamiento basado en evidencia dentro de (2) un marco institucional que estudia (3) el efecto de (4) fenómenos claramente definidos de los documentos. Explicaré los cuatro elementos en esta descripción, en orden inverso, utilizando la conocida recomendación sobre la extensión de las oraciones en los libros que enseñan a escribir en forma clara: "Utilizar oraciones cortas".

A menudo, no está muy claro a qué se refiere el fenómeno de "oraciones breves" en los documentos. ¿Es sólo la longitud en el número de palabras o sílabas, o es la longitud de un epifenómeno de oraciones uniclausulares, que contiene sólo una cláusula principal sin subordinaciones? Y, si está claro lo que se quiere decir con "breve", ¿cómo se puede implementar este consejo en un documento con un alto promedio de longitud de oraciones, sin disminuir la cohesión producto de los conectores?

En cuanto al efecto, ¿cómo se puede medir si un documento con oraciones más cortas es más eficaz? El juicio de los lectores no es suficiente. Debe haber alguna prueba para medir la calidad del documento, por ejemplo, un mejor resultado en una tarea de lectura basada en el documento o un mejoramiento en la imagen del emisor. E incluso más importante, la evaluación de la longitud de las oraciones puede depender del tipo de documento y de las expectativas relacionadas con los tipos de documentos. Si, por ejemplo, algún tipo de documento gubernamental se escribe generalmente con un estilo en el que las oraciones largas parecen apropiadas, entonces en este ámbito institucional la reducción de las oraciones tendría otro efecto que en el informe de noticias, por ejemplo. Todos estos factores difusivos estimulan un enfoque en el que análisis más retóricos y estilísticos de la calidad de los documentos se ponen a prueba en situaciones comunicativas reales para así poder entregar a los diseñadores de documentos instrucciones basadas en evidencia sobre los efectos de los fenómenos relacionados con los mismos

(Renkema, Hoeken, & Spooren, 1999, sobre los siete pecados de las investigaciones del diseño de documentos).

En la siguiente sección me centraré en un fenómeno que afecta los documentos, principalmente en la concisión de información (como opuesto a la verbosidad).

3. Escritura concisa

La literatura acerca de la escritura clara (Strunk & White, 1983) es en su mayoría muy intuitiva en la descripción de los fenómenos que afectan los documentos y en las instrucciones acerca de cómo llevar a cabo sus consejos. Muchos manuales contienen instrucciones para la escritura concisa (por ejemplo, Rees Cheney, 1990; Barnet, Stubbs & Bellanca, 2000), pero en ningún caso está claro lo que quiere decir este concepto y cómo los escritores verbosos pueden podar sus documentos. Lo mismo sucede con la información disponible sobre el diseño de la información digital: los consejos dados se asemejan a los que existen para los documentos impresos. Horton (1994), por ejemplo, señala las siguientes instrucciones: escribir oraciones simples, expresar ideas de manera precisa, mantener los párrafos breves (evitar los párrafos que abarcan varias pantallas) y escribir para traducir. Pero ¿qué pueden hacer los escritores si necesitan un párrafo extenso? Y ¿qué tipo de técnica es útil si uno quiere escribir "para traducir"?

Horton recomienda especialmente evitar párrafos que abarcan varias pantallas. En papel, los párrafos largos generalmente no son un problema (si la estructura del documento se encuentra claramente marcada), pero en la pantalla un lector se puede perder con la estructura del documento. Van der Geest (2001:80) señala que "writing for the web is almost by definition writing short units of texts, and it comes with all the problems of creating coherent and cohesion"¹. Entonces, un consejo importante para el diseño de páginas web es ser conciso. Nielsen (1998:63) señala las dificultades de seguir esta recomendación. En uno de sus experimentos expresa: "It was very difficult to be concise because we were concerned about cutting out too much. We began by separating the whitepapers using what seemed to be natural section breaks. Doing so required not only tightening of language but also cutting of overly detailed information"². Este ejemplo demuestra que la concisión es un concepto de varios niveles. Al menos tres niveles del discurso son importantes aquí: (1) contenido, (2) estructura y (3) formulación. La concisión en el nivel de contenido se logró eliminando la información demasiado detallada. Mediante la separación de los informes oficiales utilizando cortes naturales de sección se logró la concisión a nivel estructural. Las formulaciones concisas se lograron sintetizando.

¹ "Escribir en la web es casi por definición escribir en unidades cortas de texto, y ello conlleva todos los problemas de creación de coherencia y cohesión".

² "Fue muy difícil ser conciso ya que nos preocupaba eliminar demasiado. Comenzamos por separar los informes oficiales utilizando lo que parecían cortes de sección naturales. Esto requería no sintetizar las expresiones, sino también eliminar información demasiado detallada".

Todo tipo de libros, artículos y cursos sobre la escritura concisa, escritura en los sitios web y el diseño de información se revisaron considerando la recomendación de concisión para estos niveles.

Figura 1. Vista general sobre la instrucción de concisión

	Papel	Pantalla
Contenido	1. Restringir antecedentes 2. Evitar información redundante	1. Restringir el largo del texto en la pantalla 2. Mantener la información breve
Estructura	1. Colocar info. menos importante fuera del texto central 2. Evitar avances 3. Utilizar enumeraciones	1. Evitar desplazamiento 2. Evitar avances 3. Utilizar enumeraciones
Formulación	1. Evitar exceso de palabras y palabras vacías 2. Eliminar palabras redundantes 3. Evitar oraciones largas	1. Evitar formulaciones largas 2. Eliminar palabras redundantes 3. Evitar oraciones largas

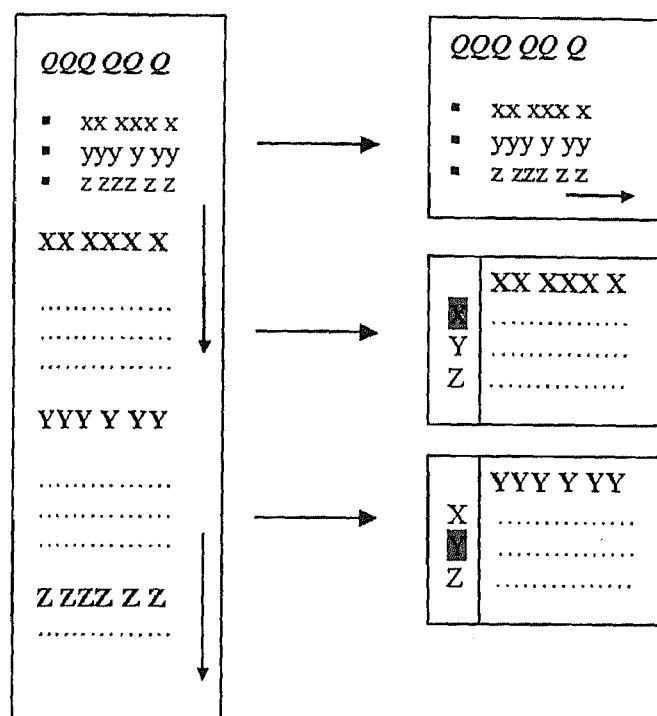
Cuando observamos las recomendaciones para la concisión en pantalla podemos concluir que son vagas y, por lo tanto, difíciles de poner en práctica. Para poder realizar la instrucción de “mantener la información breve”, por ejemplo, debemos conocer el propósito del autor y la necesidad (de información) del lector. Y para seguir el consejo “evitar formulaciones largas” se debe tener en mente que una oración larga no siempre es difícil y que una oración corta no siempre es fácil. Y si queremos eliminar palabras redundantes, tenemos que saber qué palabras los lectores considerarían redundantes. Sin embargo, existe una recomendación que puede ser puesta en práctica sin saber el propósito del autor ni la necesidad del lector y esa es “evitar el desplazamiento en la pantalla”. Además, técnicamente es posible realizar este consejo y preservar, al mismo tiempo, el contenido y la formulación.

4. Seccionamiento

La visión general anterior ha demostrado que no existen muchas diferencias entre el consejo para los textos impresos y el consejo para los textos en pantalla. La diferencia más importante es la estructuración de la información: los textos en pantalla deberían estructurarse de tal manera que no hubiese necesidad de desplazamiento. Las unidades de información deberían tomar una página de pantalla y deberían ser conectadas mediante hipervínculos. Además, en cada pantalla debería haber un menú que destaque en qué parte del texto se encuentra el lector. Este tipo de estructuración se puede llamar

"seccionamiento". Más adelante hay un ejemplo de los cambios que se necesitan para poner un documento impreso en la pantalla con esta estructura. Después de tener una pantalla con título y encabezados del contenido, se hace una nueva pantalla para cada sección o párrafo, a la que se puede llegar a través de vínculos desde otra pantalla. En la figura 2, la columna izquierda simboliza un documento impreso normal, el que es seccionado en distintas pantallas vinculadas en la columna derecha.

Figura 2. El concepto de seccionamiento



5. Un experimento en diseño web

5.1. Hipótesis

Las recomendaciones para diseñar un sitio web (concisión mediante el seccionamiento de la información) son muy interesantes y útiles, pero lo más importante es que deben ser eficaces. ¿Pero cómo se puede probar la eficacia? En el experimento presentado en este informe se pone a prueba la eficacia del consejo de la concisión en tres niveles: (1) actuación con el texto, (2) evaluación del texto y (3) imagen. La primera pregunta era si un cambio en la estructura del sitio web tenía un efecto positivo en la actuación con el texto. Si la gente está trabajando con un texto seccionado (por ejemplo, para llevar a cabo una tarea) ¿es su actuación mejor que el de las personas que trabajaron con un texto no seccionado? Esto se midió determinando la efica-

cia (exactitud de las respuestas a las preguntas acerca del texto) y la eficiencia (tiempo requerido para dar las respuestas) del texto.

La segunda pregunta fue si un cambio en la estructura del sitio web tenía una influencia positiva en la manera que el texto era evaluado. Si el texto era presentado en unidades que abarcaran una página de pantalla, ¿se juzgaba el texto como más comprensible, atractivo y conciso que si el texto era presentado como una sola página larga que había que desplazar? Esto se calculó mediante las opiniones sobre los tres aspectos mencionados arriba.

Finalmente, fue interesante investigar el efecto que tuvo el cambio de estructura en las opiniones acerca del escritor del texto. Ya he demostrado que una opinión positiva sobre el texto también tiene un efecto positivo sobre la opinión del escritor (Renkema, 1994). Así, si la gente juzga los sitios web seccionados de manera más positiva que los no seccionados, ¿tienen estas opiniones positivas también un efecto en su juicio acerca del escritor del texto?

Teniendo como base estas preguntas de investigación, se formularon las siguientes hipótesis acerca del efecto del seccionamiento de textos en pantalla:

Adecuación del texto

- 1a) Un texto seccionado es más eficaz que un texto no seccionado.
- 1b) Un texto seccionado es más eficiente que un texto no seccionado.

Evaluación del texto

- 2a) Un texto seccionado es más global que un texto no seccionado.
- 2b) Un texto seccionado tiene mejor presentación que un texto no seccionado.
- 2c) Un texto seccionado es más conciso que un texto no seccionado.

Imagen

Un texto seccionado implica un juicio más positivo acerca de la imagen del escritor que un texto no seccionado.

5.2. Materiales

Se diseñaron dos versiones de sitios web: una versión seccionada y una no seccionada. El contenido de estas secciones de sitios web se basó en un texto informativo del folleto digital "Si van a vivir juntos el 2000" del Servicio de Impuestos Internos de Holanda. Existieron tres razones para la elección de un texto del sitio web de dicho servicio:

1. La información de este sitio está dirigida a todo aquel que desee saber algo acerca de los impuestos y del Servicio de Impuestos Internos. Se invita a visitar el sitio a personas con preguntas acerca del tema de los impuestos. Por esta razón, es extremadamente importante tener la información bien organizada.
2. El Servicio de Impuestos Internos de Holanda quiere estar al día con los

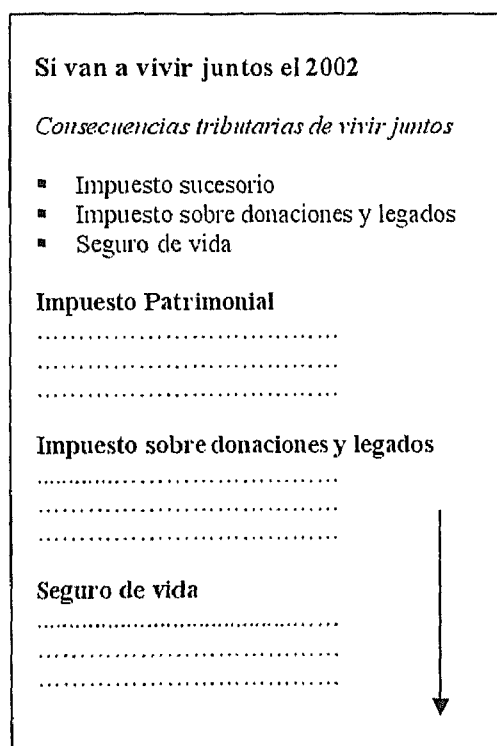
desarrollos en el campo de la tecnología informativa y comunicacional (Meijer, 2000) y, por lo tanto, ha puesto un número de folletos impresos en el sitio web. Sin embargo, no los han hecho apropiados para la Internet.

3. Los folletos contienen a menudo mucho texto. Para mantener el texto legible (y comprensible) en la pantalla, la concisión es muy importante. Las investigaciones también han demostrado que mientras más largo sea el texto, menos es la posibilidad de que sea leído (Hoeken, 1998).

Para la versión no seccionada del sitio web, se eligió el capítulo "Consecuencias tributarias de vivir juntos". Las razones de la elección de este capítulo son, primero, que trata un tema que las personas pueden encontrar en la vida real y, segundo, que el capítulo era representativo de los otros capítulos en los folletos.

La página comenzaba con el título del folleto y el nombre del capítulo. Luego, se presentaba un índice que consistía en vínculos internos a todas las secciones y subsecciones del capítulo. Posteriormente, seguía el texto, es decir, todas las secciones se presentaban una tras otra en una página que era necesario desplazar en la pantalla. En algunas secciones existían flechas que permitían ir hacia arriba o hacia abajo del texto.

Figura 3. Sitio web no seccionado



Para la versión seccionada del sitio web, se utilizó exactamente la misma información, pero ahora manipulada en el nivel estructural. Se llevaron a cabo los siguientes cambios:

- La página (original) se dividió en páginas más cortas para que cada sección del folleto original pudiera ser presentada en una página de pantalla.
- Si en una nueva página de pantalla aún se necesitaba el desplazamiento, esta página se dividía en páginas de pantalla separadas. Con esto se creó un nuevo nivel. Se diseñó un hipervínculo para conectar las páginas de ambos niveles.
- A pesar de todo, algunas veces se hacía necesario el desplazamiento en páginas del segundo nivel. Para estas páginas se creó un tercer nivel.
- El índice del sitio original (al comienzo de la página) se convirtió en un menú al lado izquierdo de cada página de pantalla.
- Para páginas con más niveles en el menú se creó un **POP UP**. Cuando el *mouse* se movía sobre los encabezados aparecía un bloque de texto que presentaba los títulos de las páginas más profundas.

Figura 4. Sitio web seccionado

Menú <ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>Impuesto patrimonial</u> ▪ <u>Impuesto sobre donaciones</u> ▪ <u>Seguro de vida</u> 	Consecuencias tributarias de vivir juntos <p>Impuesto patrimonial</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
Menú <ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>Impuesto patrimonial</u> ▪ <u>Impuesto sobre donaciones y legados</u> ▪ <u>Seguro de vida</u> 	Consecuencias tributarias de vivir juntos <p>Impuesto sobre donaciones y legados</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
Menú <ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>Impuesto patrimonial</u> ▪ <u>Impuesto sobre donaciones</u> ▪ <u>Seguro de vida</u> 	Consecuencias tributarias de vivir juntos <p>Seguro de vida</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

5.3. Cuestionario

El cuestionario incluía información personal acerca de los participantes³, de la adecuación del texto, de su evaluación e imagen. Luego, los sujetos tenían que llevar a cabo dos actividades para medir la adecuación del texto. Después de esto, tenían que responder nuevamente las mismas preguntas acerca de la imagen y la evaluación.

Adecuación del texto

Esta se midió mediante dos tareas. Cada una comenzaba con una descripción de una situación particular, seguida de tres preguntas sí/no y dos preguntas de selección múltiple (en las figuras 5 y 6 se presenta la primera actividad). Las respuestas a las preguntas se podían encontrar en el texto del sitio web. La actuación con el texto medía la eficacia y la eficiencia del texto. El puntaje relacionado con la eficacia se determinó a través de dos aspectos: (1) la exactitud de las respuestas y (2) la certeza del sujeto de que la respuesta estaba correcta⁴. La eficiencia se midió mediante el tiempo requerido para dar una respuesta.

Figura 5. Tarea 1

Eric y Cathy comienzan a vivir juntos a comienzos del año 2002. En el 2002 viven juntos por más de seis meses. Cathy aún estudia. Ambos tienen un ingreso. Además tienen un hijo. El niño nació antes de que vivieran juntos. Gastan ₡ 250.00 en el reconocido centro de cuidado diario "The Sandcastle." Además de su propiedad en común Eric y Cathy, tienen una propiedad cada uno. Eric recibió una declaración de impuestos que no puede pagar a tiempo. Quiere obtener una postergación o una cancelación de sus pagos atrasados. Finalmente, Eric sacó una póliza de seguro de vida para él y la beneficiaria es Cathy: si él muere, Cathy obtiene los beneficios.

³ Además del género, edad y nivel educacional, se midieron otros tres aspectos: experiencia (con Internet y folletos), actitud hacia los medios de comunicación digitales, y afinidad con el tema. Esta información no se analizó mayormente debido a que los sujetos no diferían mucho en estos aspectos.

⁴ Una respuesta correcta de la que se estaba seguro otorgaba 2 puntos. Una respuesta correcta de la que no se estaba seguro equivale a 1 punto. Una respuesta incorrecta de la que no se estaba seguro se evaluaba con -1 y una respuesta incorrecta de la que se estaba seguro, -2 puntos.

Figura 6. Preguntas de la Tarea 1

1. ¿Es posible para Cathy y Eric que la categoría de impuesto sobre la renta haya cambiado porque comenzaron a vivir juntos?
 - A No
 - B Sí, pero la deducción estándar no cambia.
 - C La categoría de impuestos sólo cambia para Cathy porque aún está estudiando.
 - D Sí, y como resultado también cambia la deducción estándar.
2. ¿Pueden Eric y Cathy compartir los costos del centro de cuidado diario?
Sí/No
3. Cuánto tiempo tienen que vivir juntos Eric y Cathy para que puedan compartir los gastos excepcionales?
 - A Más de un día.
 - B Más de un mes.
 - C Más de medio año.
 - D Más de un año.
4. Para el aplazamiento o cancelación de los pagos atrasados, ¿importa cuánto tiempo Eric y Cathy han vivido juntos?
Sí/No
5. Cuando Eric obtenga los beneficios de su seguro de vida, ¿debe pagar Cathy el impuesto a la herencia por este pago?
Sí/No

Evaluación del texto

Se formularon 12 ítemes para medir comprensibilidad (Cp1-Cp4), presentación atractiva (A1-A4) y concisión (Co1- Co4). Cada aspecto se midió utilizando escalas de Likert de siete puntos (para un listado completo, ver Tabla 1). Las relaciones reales entre los elementos se determinaron mediante un análisis de componentes principales con una rotación Varimax. Tres componentes resultaron de este procedimiento, dando cuenta del 67 % de la variación en los puntajes. Estos concordaron en gran medida con la agrupación *a priori* de los ítemes. El primer componente se formó por los ítemes de presentación (A1-A4). El segundo componente, por los elementos de comprensibilidad (Cp1-Cp4) y también incluía un elemento de presentación (A3) y dos elementos de concisión (Co3, Co4). El tercer componente se constituyó por dos ítemes de concisión (Co1, Co2). Se combinaron en una sola escala los puntajes de los elementos ingresados con un valor absoluto de .50, para cada componente (los elementos negativos se recodificaron). La confiabilidad de las escalas fue buena para la parte de comprensibilidad (α de Cronbach = .82), adecuada para la presentación atractiva (α de Cronbach = .77) y moderada para la concisión (α de Cronbach = .66).

Después de estas actividades, los sujetos debían responder a seis afirmaciones acerca de la estructura del sitio web mediante una escala de Likert de siete puntos: dos por conveniencia de organización ("*Cuando respondí las preguntas tuve una buena visión general del sitio; para mí el texto está bien organizado*"), dos por estructura ("*Para mí el texto tiene una estructura clara; para mí el texto tiene una estructura lógica*") y dos por navegación ("*Fue difícil*").

Tabla 1. Pesos de los ítemes de la evaluación de textos después de la rotación Varimax

	Global	Buena Present.	Conciso
Co3 Para mí, los textos del Servicio de Hacienda Pública son verbosos - breves	-.83	-.03	-.09
Cp2 Para mí, los textos del Servicio de Hacienda Pública son simples - complicados	.77	-.36	.15
Cp1 Para mí, los textos del Servicio de Hacienda Pública son fáciles - difíciles	.75	-.31	.08
Co4 Para mí, los textos del Servicio de Hacienda Pública son concisos - tediosamente largos	.69	-.09	.17
Cp3 Para mí, los textos del Servicio de Hacienda Pública son poco claros - claros	-.66	.27	-.06
Cp4 Para mí, los textos del Servicio de Hacienda Pública están mal organizados - bien organizados	-.56	.32	.25
A4 Para mí, los textos del Servicio de Hacienda Pública son aburridos - fascinantes	-.26	.83	-.04
A1 Para mí, los textos del Servicio de Hacienda Pública son desagradables - agradables	-.31	.76	.04
A2 Para mí, los textos del Servicio de Hacienda Pública son variados - monótonos	-.07	-.66	.07
A3 Para mí, los textos del Servicio de Hacienda Pública son de fácil lectura - difícil lectura	.45	-.64	-.03
Co1 Para mí, los textos del Servicio de Hacienda Pública son detallados - sucintos	.11	-.04	.98
Co2 Para mí, los textos del Servicio de Hacienda Pública son concisos - verbosos	.13	-.04	.98
Porcentaje de la varianza explicada	28.8	21.0	17.2

• Los pesos con un valor absoluto de .50 y más se encuentran en negrita.

encontrar la información en el sitio web"; "para mí, la información del sitio fue fácil de encontrar"). Los ítemes se analizaron de forma separada debido a que la confiabilidad de las escalas fue insuficiente.

Imagen

Las evaluaciones de la imagen del Servicio de Impuestos Internos de Holanda fueron medidas utilizando ocho diferenciales semánticos, cuatro por "actitud" (*sincero – poco sincero, impersonal – personal, cuidadoso – descuidado, confiable – no confiable*) y cuatro por "amigable para el cliente" (*autoritario – no autoritario, amigable – no amigable, orientado al cliente – no orientado al cliente, burocrático – no burocrático*). Las diferencias se evaluaron según las escalas de Likert de siete puntos. Dos elementos resultaron del análisis de componentes principales con la rotación Varimax. Los elementos se analizaron por separado debido a que la confiabilidad de las escalas fue insuficiente.

5.4. Diseño

Sujetos

52 sujetos participaron en el experimento (28 hombres y 24 mujeres). Para comparar de una manera apropiada las dos versiones del sitio web, el grupo de personas tenía que ser lo más homogéneo posible. Por lo tanto, todos cumplían los siguientes requisitos: (1) se encontraban cursando o ya habían terminado la educación superior; (2) tenían entre 18 y 27 años (media 23.3, $sd=2.4$).

Procedimiento

Se pidió a los sujetos que participaran en un experimento que tenía como objetivo la calidad de los textos en línea. Cada sujeto participó individualmente. En el laboratorio de la Facultad de Arte de la Universidad de Tilburg, Holanda, los estudiantes realizaron las tareas en el computador, siguiendo instrucciones del investigador. Cada participante trabajó con una versión del sitio web, ya fuera seccionada o no seccionada.

Análisis estadístico

A los puntajes de cada versión del sitio web se les aplicó una prueba de Manova unidireccional, usando como factor la Versión intergrupala (seccionada o no seccionada). Los resultados de la imagen y la evaluación del texto presentan diferencias entre los puntajes antes y después de llevar a cabo las actividades. Se informa acerca del grado de significatividad y la proporción de la varianza explicada (p y η^2 ; Van Wijk, 2000, p. 102-104, 157). Para comprobar si los puntajes de la evaluación del texto difieren del valor 0 se pusieron a prueba los resultados con una prueba t de una sola muestra.

6. Resultados

Adecuación del texto

Los resultados de la adecuación del texto no presentaron diferencias significativas entre la versión no seccionada y la seccionada (eficacia: Version $F<1$; eficiencia: Version $F(1,50) = 1.51$, $p = .42$, $\eta^2 = .035$). Las actividades de

ambas versiones se llevaron a cabo igualmente bien y tampoco hubo diferencia entre ellas en cuanto al tiempo requerido para completarlas.

Evaluación del texto

En la tabla 2 se presentan los juicios promedios acerca de la presentación, concisión y comprensibilidad en relación a la versión web.

Tabla 2. Evaluación del texto en relación a la versión del sitio web

	No seccionado	Seccionado
Presentación	+0.50	+1.15
Concisión	+0.80	+1.38
Comprensibilidad	+0.74	+1.60

• En caso de una diferencia significativa el puntaje del juicio más positivo se encuentra en **negrita**

Hubo un efecto de Versión ($F(3,48) = 3.94$, $p < .025$, $\eta^2 = .20$). Los análisis univariantes demostraron que este efecto aparecía en cada dimensión (Presentación: $F(1,50) = 9.21$, $p < .005$, $\eta^2 = .16$; Concisión: $F(1,50) = 2.90$, p **de una cola** $< .05$, $\eta^2 = .05$; Comprensibilidad: $F(1,50) = 9.00$, $p < .005$, $\eta^2 = .05$). La versión seccionada tuvo un puntaje más alto en presentación, concisión y comprensibilidad.

Ambas versiones se compararon con el valor 0. Un resultado positivo significa que los sujetos fueron más positivos en su juicio acerca de los textos después de completar las actividades. Un resultado negativo indica que su juicio fue más negativo después de las actividades. Los resultados muestran que los sujetos juzgaron positivamente tanto los textos seccionados como los no seccionados. Ambas versiones poseen puntajes sobre 0: versión seccionada (Presentación: $t(25) = 7.76$, $p < .001$; Concisión $t(25) = 5.97$, $p < .001$; Comprensibilidad: $t(25) = 9.39$, $p < .001$), versión no seccionada (Presentación: $t(25) = 3.06$, $p < .01$; Concisión: $t(25) = 3.21$, $p < .005$; Comprensibilidad $t(25) = 3.19$, $p < .005$). Sin embargo, la opinión sobre la versión seccionada fue más positiva que la no seccionada.

Evaluación del texto: estructura

En la tabla 3 se presentan los resultados acerca de la versión del sitio web.

Tabla 3. Juicios acerca de la estructura en relación a la versión del sitio web (puntaje mínimo = 1, puntaje máximo = 7)

	No seccionada	Seccionada
Navegación		
Fue difícil navegar en el sitio web	3.19	2.35
Para mí, fue fácil encontrar la información en el sitio web	4.96	6.19
Estructura		
Para mí, el texto tiene una estructura clara	4.42	5.27
Para mí, el texto tiene una estructura lógica	5.00	5.50
Conveniencia de organización		
Cuando respondí las preguntas tuve buena visión general del sitio	3.96	5.85
Para mí, el texto está bien organizado	4.92	5.46

• Donde hubo una diferencia importante de puntaje, el juicio más positivo aparece en negrita.

Hubo un efecto principal para Versión ($F(6,45) = 5.10$, $p < .001$, $\eta^2 = .40$). Los análisis univariantes demostraron que este efecto apareció en todas las dimensiones. Navegación (*información fácil de encontrar* $F(1,50) = 20.95$, $p < .001$, $\eta^2 = .30$; *difícil encontrar el camino* $F(1,50) = 3.48$, $p < .05$, $\eta^2 = .07$). Estructura (*estructura clara* $F(1,50) = 4.68$, $p < .05$, $\eta^2 = .09$; *estructura lógica* $F(1,50) = 2.98$, $p < .05$, $\eta^2 = .06$). Conveniencia de organización: (*buena visión general* $F(1,50) = 23.48$, $p < .001$, $\eta^2 = .32$). El juicio sobre la versión seccionada fue más positivo frente a todos estos ítemes.

Imagen

Los resultados de imagen no presentaron ninguna diferencia significativa en las versiones de sitio web en cuanto a las dimensiones de actitud y fácil manejo para el cliente (Versión $F(8,43) = 1.28$, $p = .28$, $\eta^2 = .19$).

7. Discusión y conclusiones

Las hipótesis acerca de la adecuación del texto no fueron confirmadas. Las tareas en ambas versiones del sitio web se llevaron a cabo igual de bien y con la misma velocidad, de modo que un sitio web seccionado no es más eficaz ni eficiente que uno no seccionado.

Una explicación posible para los resultados obtenidos se encuentra en el hecho de que los sujetos cursaban enseñanza superior y tenían bastante experiencia en Internet. Por lo tanto, fueron capaces de realizar las tareas

adecuadamente y con rapidez, aunque tuvieron que buscar las respuestas en la versión no seccionada.

Otra explicación posible es que los sujetos de la versión no seccionada se guiaron por la estructura existente, ya que contenía algunas marcas estructurales. En la parte superior del sitio, por ejemplo, había un índice que contenía las secciones y sus números. Los sujetos podían determinar, con ese índice, en qué lugar se encontraba la información. Es probable que hayan buscado el tema de la pregunta en el índice, para luego desplazarse hacia la sección relevante para responder. Otros marcadores de estructura en la versión no seccionada fueron los encabezados y los párrafos. Los sujetos también aprovecharon estos elementos. Los resultados de los juicios de estructura, por ejemplo, demostraron que la versión no seccionada, también fue juzgada positivamente en cuanto a la organización.

Sin embargo, se confirmaron las hipótesis sobre la evaluación del texto. Los sujetos opinaron que la versión seccionada del texto era más global, tenía mejor presentación y era más concisa que la versión no seccionada. Además, resultó que tanto los sujetos que habían leído la versión seccionada como aquellos que habían leído la otra versión fueron más positivos acerca del texto después de la tarea. A primera vista esto puede parecer extraño, pero este resultado se puede explicar mediante el hecho de que los sujetos, antes de leer los textos, tenían una visión negativa (probablemente basada en prejuicios) de los textos del Servicio de Impuestos Internos. Después de leer la información la visión fue más positiva, tanto para la versión seccionada como para la no seccionada.

Sin embargo, los resultados de las dimensiones estructurales demostraron un juicio más positivo sobre la versión seccionada. Debido a que la diferencia entre las dos versiones era una diferencia en la estructuración de la información, este aspecto incidió en la evaluación del texto.

La hipótesis acerca de la imagen no fue confirmada. El sitio web seccionado no condujo a una opinión más positiva acerca del escritor (el Servicio de Impuestos Internos de Holanda). Este resultado es destacable, ya que la evaluación positiva del texto de la versión seccionada también habría causado un efecto positivo en el juicio del escritor del texto (tal como Renkema, 1994, descubrió en su investigación de los informativos del Servicio de Impuestos Internos de Holanda). Una explicación posible para este resultado podría ser que se debería establecer una distinción entre la imagen del texto y la imagen del escritor, y que la actitud (imagen) hacia el texto no influiría automáticamente en la actitud (imagen) hacia el escritor. Quizás la actitud hacia el Servicio de Impuestos Internos de Holanda ya se encontraba tan arraigada que los textos del sitio web no la pudieron cambiar.

¿Qué se puede concluir acerca de la solución del problema de Orwell en documentos gubernamentales digitales? ¿Es posible disminuir el exceso de información para acortar la brecha informativa entre el gobierno y los ciudadanos, mejorando los documentos? Existen dos observaciones finales.

En primer lugar, los consejos en la literatura existente acerca de la elaboración de textos claros son en su mayor parte, vagos e intuitivos. Esto significa que no está completamente claro que los principios de diseño de documentos específicos tengan un efecto positivo. Es destacable que aunque

muchos investigadores y especialistas en estilo enfatizan la diferencia entre los documentos impresos y los en pantalla, para ambos tipos de texto el consejo es el mismo, por ejemplo, "ser sucinto", "no utilizar palabras superfluas."

En segundo lugar, modificar el aspecto estructural, tal como se hizo en el experimento descrito en este informe, no es suficiente para tener efectos en términos de adecuación del texto. Si bien hubo un efecto, éste debe ser situado en el nivel de la evaluación del documento. Esto se podría interpretar de manera negativa o positiva. El aspecto positivo es que incluso un cambio en un nivel del discurso (estructura) tiene un efecto, principalmente, en la disminución de la brecha percibida subjetivamente entre el gobierno y los ciudadanos. Esto sugiere que un cambio en varios niveles, incorporando también el contenido y la formulación, tendrá un efecto mayor. En esta investigación se ha presentado evidencia de que la comunicación gubernamental digital se puede diseñar de una manera más efectiva, y, al hacerlo, la sobrecarga de información puede ser aligerada, aportando así a mejorar la brecha comunicacional entre el gobierno y los ciudadanos.

Bibliografía

- Barnet, S., Stubbs, M. & Bellanca, P. (2000). *The practical guide to writing: with readings and handbook*, Longman, Nueva York,
- Chomsky, N. (1986). *Knowledge of language: its nature, origin and use*, Praeger, Nueva York,
- Cheney, Theodore A. Rees (1990). *Getting the words right: how to rewrite, edit and revise*, Writer's Digest Books, Cincinnati.
- Janssen, D. & Neutelings, R., (2001) *Reading and writing public documents: problems, solutions and characteristics*, Benjamins, Amsterdam.
- Geest, T. van der (2001). *Website design is communication design*, Benjamins, Amsterdam.
- Hoeken, H. (1998). *Het ontwerp van overtuigende teksten: wat onderzoek leert over de opzet van effectieve reclame en voorlichting*. [El diseño de textos persuasivos: Lo que enseña la investigación acerca del diseño de avisos eficaces y folletos informativos], Bussum, Coutinho.
- Horton, W. (1994). *Designing and writing online documentation: hypermedia for self-supporting products*, Wiley, Nueva York.
- Nielsen, J. (1998). *Applying writing guidelines to web pages*. (<http://www.useit.com>)
- Meijer, M. (2000). *Vrijheid blijheid? Een onderzoek naar de invloed van sturing op het invulgemak van een formulier op beeldscherm*. [Un estudio de la influencia de la orientación en la facilidad con que se llenan los formularios en pantalla] Tesis para obtener el grado de Master, Tilburg University.
- Renkema, J, Hoeken, H. & Spooren, W. (1999). "New horizons in document design", *Document Design 1*, pp. 1-5.
- Renkema, J. (1994). *Taal mag geen belasting zijn. Een onderzoek-in-burger naar brieven van ambtenaren*. [El lenguaje no debe ser una carga. Estudio de las cartas burocráticas]. The Hague, Sdu.

- Renkema, J. (1986). The stylistics of Dutch officialese. En J. van Oosten and J. P. Snapper (Eds.) *Dutch Linguistics at Berkeley*, Proceedings of a Colloquium. Berkeley, pp. 85-98.
- Strunk, J. & White, E.B. (1983). *The elements of style* (3rd ed.), MacMillan, Nueva York.
- Wijk, C. Van (2000). *Toetsende statistiek: basistechnieken*. Bussum, Coutinho.